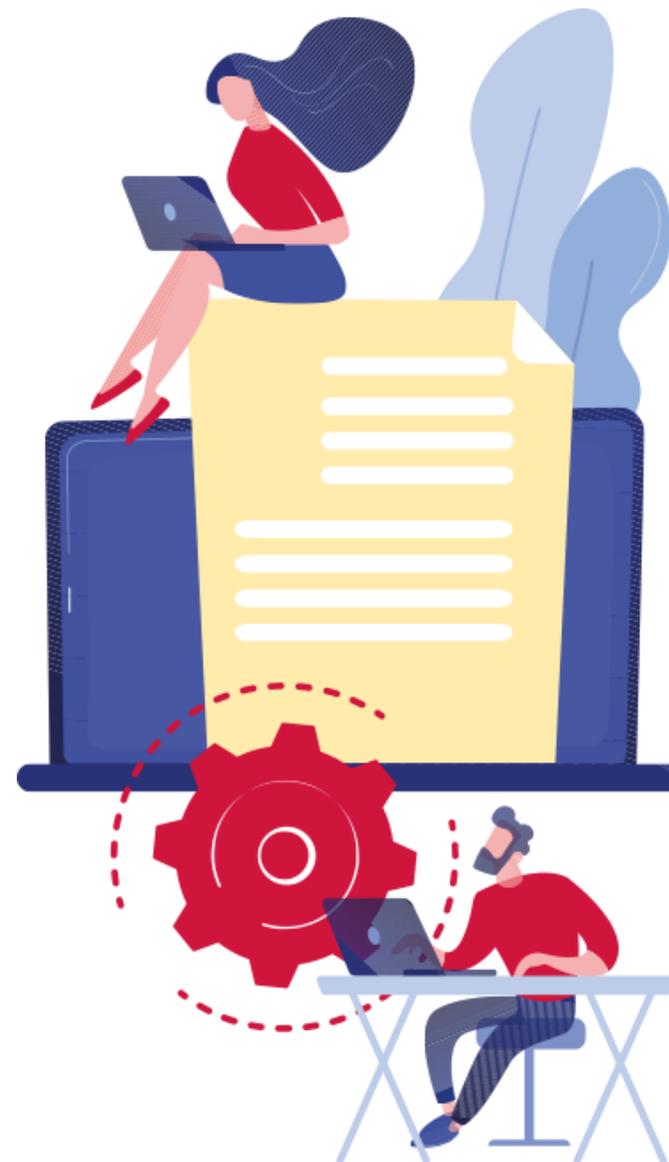


“LOS NUEVOS DERECHOS DE LOS CONSUMIDORES Y OBLIGACIONES DE LAS EMPRESAS: AMPLIACIÓN DEL PLAZO PARA EJERCER EL DERECHO DE GARANTIA”

María Rosa Sancho Celdrán.
Jefa de Servicio de Defensa del Consumidor
Dirección General de Consumo y Artesanía
8 de septiembre de 2021



Introducción

La ampliación de plazos en relación con las garantías de los bienes y servicios, está regulada en el **Real Decreto Ley 7/2021, de 27 de abril**, de transposición de directivas de la Unión Europea en las materias de competencia, prevención del blanqueo de capitales, entidades de crédito, telecomunicaciones, medidas tributarias, prevención y reparación de daños medioambientales, desplazamiento de trabajadores en la prestación de servicios de transnacionales y **defensa de los consumidores**, (BOE nº 101 de 28 de abril).

INTRODUCCIÓN

Esta norma, se aprueba siguiendo las directrices marcadas por la Unión Europea, que ha dado un **avance importante en materia de protección de los derechos de las personas consumidoras**, con repercusión para los fabricantes de **productos de naturaleza duradera, comercios y operadores de suministros de contenidos o servicios digitales**.

Además de ser una apuesta europea, a favor de la **sostenibilidad y racionalización del consumo**, incluida en la **Agenda Europea del Consumidor**, donde se adoptan medidas necesarias, para la **ampliación del número de reparaciones de productos**.

I.- AMPLIACIÓN DEL PLAZO DE GARANTIAS DE BIENES DE NATURALEZA DURADERA

La principal novedad es la **modificación del plazo de garantía de los bienes nuevos y servicios de dos años, (regulación actual) a tres años**, cuando exista un defecto originario y/o falta de conformidad, entendiéndose como tal:

Cuando el **producto no se ajuste a la descripción realizada por el vendedor** y no posea las cualidades que haya presentado este, en forma de muestra o modelo.

Cuando el **producto no sea apto para el uso que ordinariamente se destina.**

-
- Cuando el **producto no sea apto para cualquier uso especial requerido por la persona consumidora y lo haya puesto en conocimiento del vendedor** y éste haya admitido que el productos es apto para ese uso determinado.
 - Cuando el **producto no presente la calidad y prestaciones habituales de un producto del mismo tipo** que la persona consumidora pueda fundadamente esperar de la naturaleza del producto y de sus características informadas en la publicidad y en el etiquetado.
-

-
- En relación con **los productos de segunda mano**, también se producen modificaciones, en el sentido de **ampliar la garantía**, de forma que el comprador y el vendedor pueden **acordar un periodo de garantía menor de tres años en lugar de los dos actuales**, pero en ningún caso podrá ser inferior a un año.
 - Diferente es la **garantía comercial**, que el fabricante puede ofrecer a las personas consumidoras, con condiciones más favorables que la garantía legal, que seguirán siendo vinculantes y que prevalece sobre la garantía legal en todo lo que sea más beneficio para las personas consumidoras.
-

II.- AMPLIACIÓN DEL PLAZO EN LOS SERVICIOS POSTVENTA

La modificación también afecta a **los servicios postventa de reparación de productos**. A partir de la entrada en vigor del Real Decreto Ley, los fabricantes están obligados a **disponer de piezas de repuestos durante un plazo de diez años, siendo de cinco años con la normativa actual, a contar desde que ese producto dejó de fabricarse**.

Esta modificación, además de beneficiar a las personas consumidoras dando **mayor duración de uso a los productos** de naturaleza duradera, lleva añadido el plus de **protección del medio ambiente, con sistemas más sostenibles**.

III.- INCREMENTO DEL PLAZO DE PRESCRIPCIÓN

En cuanto a la **prescripción**, también hay novedades, ya que se **incrementa el plazo de tres a cinco años**, que es el tiempo del que dispone la persona consumidora para reclamar el cumplimiento de las obligaciones al vendedor, productor o fabricante, por la falta de conformidad.

IV.- GARANTIAS EN LOS CONTRATOS DE SUMINISTRO DE CONTENIDOS O SERVICIOS DIGITALES

La normativa en materia de consumidores y usuarios también **abarcará los contratos relativos al suministro de contenidos o servicios digitales**, así como los contratos en los que **el usuario no paga un precio, pero sí que facilita sus datos personales a cambio de un servicio.**

En este sentido, para los contratos relativos al suministro de contenidos o servicios digitales, se presumirá que la **falta de conformidad existe durante el año siguiente al suministro del contenido o servicio digital.**

Los servicios digitales son todos los que permitan la creación, el tratamiento, el acceso o el almacenamiento de datos en formato digital, incluido el software de intercambio de vídeos y audio y otro tipo de alojamiento de archivos, el tratamiento de textos o los juegos que se ofrezcan en el entorno online, las redes sociales, el correo electrónico en línea y los servicios de mensajería instantánea.

Están **excluidos**, los programas libres y de código abierto, en los que el código fuente se comparte abiertamente y los usuarios pueden acceder libremente al programa (software).

La reforma establece -por primera vez- normas simples y claras sobre las modalidades y el momento en el que deben suministrarse por parte del empresario. En este sentido, el **suministro de estos servicios no deberá requerir**, en la mayor parte de las situaciones, **ningún plazo adicional por lo que deberá llevarse a cabo sin demora indebida**, es decir, inmediatamente.

V.- AMPLIACIÓN DEL PLAZO PARA OBTENER PIEZAS DE REPUESTO

Se amplía **de cinco a diez años el tiempo mínimo que los fabricantes deberán garantizar las piezas de repuesto**, desde que el producto deja de fabricarse.

El objetivo es que los consumidores puedan alargar la vida útil de los productos y reducir el impacto medioambiental.

Es un derecho de las personas consumidoras el poder reparar los productos y es un gesto básico de consumo sostenible, aunque no siempre es fácil.

Hay que apostar por la sostenibilidad y durabilidad, desechando la técnica del “usar y tirar” y la obsolescencia prematura de los productos.

VI.- AMPLIACION DEL PLAZO DE LA PRESUNCIÓN DE FALTA DE CONFORMIDAD

Otro cambio importante, añadida a la ampliación de la duración de la garantía, es la del **incremento del plazo de presunción de falta de conformidad y por tanto de la inversión de la carga de la prueba para acreditar la referida falta de conformidad.**

Hasta ahora, se presume que la falta de conformidad se produce durante los seis primeros meses de los dos años de garantía, a contar desde la fecha de entrega del bien, salvo prueba en contrario.

Actualmente, a partir de los seis meses, se invierte la carga de la prueba y es la persona consumidora la que tiene que demostrar que el producto tiene un defecto originario. Pues bien, con la nueva legislación, **el plazo de seis meses, se amplía a dos años, lo que implica una mayor garantía para las personas consumidoras.**

De este modo, si durante los dos años siguientes a la compra (en lugar de los seis meses actuales), el producto presentara algún tipo de defecto o sus características no se correspondieran a las contratadas o anunciadas, **se entenderá que ese defecto es de fábrica** salvo que el vendedor demuestre lo contrario o que esa presunción sea incompatible con la naturaleza de los bienes.

Para los **productos de segunda mano**, si la garantía pactada fuera de 3 años, el plazo de inversión de la carga de la prueba sería también **de 2 años**, pero si se acordara una **garantía menor**, el plazo de inversión de la carga de la prueba **no podrá ser inferior al periodo pactado que en cualquier caso será -como mínimo- un año.**

En cuanto al **suministro de contenidos o servicios digitales** este **plazo será de un año como mínimo.** Pasados estos plazos, será la persona consumidora quien tendrá que demostrar que el defecto venía de fábrica.

VII.- DERECHOS DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS ANTE LA NORMATIVA REGULADORA DE LAS GARANTIAS EN BIENES Y SERVICIOS

La nueva norma establece también que, si el bien no fuera conforme con el contrato, **el consumidor o usuario tendrá derecho a elegir entre:**

- ✚ la reparación,
 - ✚ la sustitución,
 - ✚ la reducción del precio o
 - ✚ el reembolso
-

En el caso de reembolso, este deberá abonarse en un **plazo máximo de 14 días desde su reclamación.**

Como novedad, también se establece **que las medidas para corregir la falta de conformidad, deberán ser gratuitas** para la persona consumidora y, además, **se deberán llevar a cabo en un plazo razonable.**

VIII.- ¿QUÉ IMPLICACIONES VA A TENER PARA LAS EMPRESAS LA MODIFICACIÓN DE LA NORMATIVA DE CONSUMO?

1.- Una de las principales implicaciones que la **modificación de la normativa de consumo** va a ocasionar en las empresas consiste en la **información intercambiada con los consumidores y usuarios**. En este sentido, es importante que **las empresas tengan precaución a la hora de redactar los términos y condiciones de la contratación**, así como que **revisen la publicidad asociada a los productos**, en tanto en cuanto se establece que **las garantías comerciales que se incluyan en la publicidad asociada prevalecerán a las de la declaración de garantía legal cuando sean más beneficiosas para el consumidor.**

2.- En segundo lugar, debido a la ampliación del plazo relativo a la falta de conformidad de seis (6) meses a dos (2) años, en los que el Usuario y **Consumidor no tiene la obligación de carga de la prueba**, es posible que veamos un incremento en el número de las reclamaciones por dicho motivo.

3.- Finalmente, debemos destacar la obligación por parte del empresario de entregar al consumidor que ejercite su derecho a poner el bien en conformidad, la **justificación documental** sobre la puesta a disposición del bien en la que conste **la fecha de entrega y la falta de conformidad que origina el ejercicio del derecho**, así como, una vez entregado el bien ya conforme, **la documentación que describa la fecha de esta entrega y la descripción de la medida correctora efectuada**.

IX.- ¿CUÁNDO ENTRARÁ EN VIGOR LA MODIFICACIÓN DE LA NORMATIVA DE CONSUMO?

El Real Decreto-ley 7/2021, de 27 de abril, que modifica la normativa actual en materia de consumo, **entrará en vigor el próximo 1 de enero de 2022.**

Las modificaciones previstas con respecto a los **contratos de suministro de los contenidos o servicios digitales**, formalizados con consumidores y usuarios, **se aplicarán únicamente a los contratos celebrados a partir de esa fecha.**

Con la creación de este tipo de normas se pretende garantizar que los bienes y servicios que se comercializan en nuestro país cuenten con un **alto grado de calidad, seguridad y durabilidad**, reforzando así la protección de las personas consumidoras, y promoviendo **patrones de consumo más sostenibles y una economía circular.**

GRACIAS POR SU ATENCIÓN



SECRETARÍA DE ESTADO
DE DIGITALIZACIÓN
E INTELIGENCIA ARTIFICIAL

red.es



UNIÓN EUROPEA

Fondo Europeo de Desarrollo Regional

“Una manera de hacer Europa”
